



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan model penelitian dan uji hipotesa terhadap tiap variabel penelitian, maka hasil yang diperoleh:

1. Menerima HA1 untuk variabel *tangible*. Yaitu : variabel keberwujudan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.
2. Menolak HB1 untuk variabel *reliability*. Yaitu : Variabel keandalan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran.
3. Menolak HC1 untuk variabel *responsiveness*. Yaitu : Variabel ketanggapan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran.
4. Menolak HD1 untuk variabel *employee behavior*. Yaitu : Variabel *employee behavior* memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran.
5. Menolak HE1 untuk variabel *empathy*. Yaitu : Variabel *empathy* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran.
6. Menolak HF1 untuk variabel *food quality*. Yaitu : Variabel *food quality* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
7. Menolak HG1 untuk variabel *price*. Yaitu : Variabel *price* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Dari penghitungan yang dilakukan melalui uji hipotesa yang dilakukan, maka dapat dibentuk persamaan matematis :

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan Konsumen} &= 0,173 + 1,178 \text{ Tangible} - 0,238 \text{ Reliability} + 0,0110 \\ &\text{Responsiveness} + 0,026 \text{ Employee Behavior} + 0,014 \text{ Empathy} - 0,050 \\ &\text{FoodQuality} + 0,003 \text{ Price} \end{aligned}$$

Selain itu, dari penghitungan yang dilakukan, maka faktor yang paling lemah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel *reliability* dan variabel *food quality* karena memiliki nilai t-hitung paling kecil yaitu $-6,065$ dan $-2,629$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Saran terhadap hasil penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, pihak restoran Petromak dapat meningkatkan variabel *reliability*, *responsiveness*, *employee behaviors*, *empathy*, *food quality*, dan *price/value* untuk mencapai kepuasan konsumen. Saran yang dapat diberikan sesuai dengan hasil yang diperoleh dilihat dari variabel *reliability* adalah bahwa pihak restoran Petromak dapat memberikan pelayanan yang cepat (kurang dari 30 menit), perlu adanya pelatihan bagi karyawan untuk dapat membantu kesulitan konsumen misalnya pelatihan untuk melakukan pencatatan transaksi dengan tepat, membuat pesanan dan mengantarkannya kepada konsumen

dengan waktu yang cepat (kurang dari 30 menit). Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari variabel *responsiveness* adalah disediakannya bel di setiap meja untuk membantu konsumen memanggil pelayan restoran. Hal ini dilakukan agar pelayan restoran dapat dengan cepat melayani keinginan dari konsumen. Saran lainnya adalah adanya penempatan pelayan restoran di radius yang tepat dari meja konsumen. Misalnya dari setiap jarak 5 meter terdapat paling tidak satu pelayan restoran. Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari variabel *employee behaviors* adalah mengharuskan karyawannya menggunakan penutup kepala dan hairnet untuk mencegah rambut masuk ke dalam makanan. Selain itu, saran yang dapat diberikan dilihat dari variabel *food quality* adalah adanya pelatihan bagi karyawan restoran Petromak untuk dapat membuat makanan yang higienis, menyehatkan, dan disajikan dalam kondisi fresh. Hal lain yang perlu dilakukan oleh pihak restoran, adalah membuat menu makanan dan minuman yang lebih bervariasi sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai. Hal lainnya adalah menyediakan tempat cuci tangan atau sabun higienis yang beralkohol bagi konsumen. Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari variabel *price/value* adalah memberikan potongan harga kepada konsumen yang berulangtahun. Untuk mengetahui konsumen berulangtahun dapat ditanyakan oleh pelayan restoran dan menunjukkan kartu tanda pengenal untuk mencegah kecurangan. Hal lain yang dapat dilakukan adalah apabila konsumen dapat

mengumpulkan pembelanjaan minimal Rp 300.000 dalam jangka waktu tertentu, maka dapat diberikan *member card* secara gratis atau voucher potongan harga untuk pembelanjaan berikutnya. Hal lain yang dapat dilakukan adalah bekerjasama dengan bank yang mengeluarkan produk kartu kredit untuk memberikan potongan harga kepada konsumen pemegang kartu kredit bank tersebut.

2. Saran terhadap penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya lebih menggunakan variabel- variabel lainnya seperti motivasi dan persepsi konsumen, proses pembuatan makanan, teknologi pembuatan makanan, dll. Selain itu, saran yang perlu diperhatikan adalah bahwa terkadang restoran merasa tidak nyaman dalam pengukuran kepuasan konsumen. Restoran terkadang hanya melihat bahwa produk yang dijual dapat laku terjual. Padahal kenyataannya, produk yang laku terjual belum tentu menggambarkan bahwa konsumen merasa puas. Mungkin terdapat faktor- faktor lain yang menyebabkan produk laku terjual. Oleh karena itu, diharapkan apabila terdapat penelitian sejenis di masa datang, diharapkan ada koordinasi yang baik antara pihak restoran dan peneliti sehingga kedua belah pihak tidak merasa dirugikan tetapi justru hasil penelitian dapat membantu pihak manajemen restoran terkait. Selain itu dalam penelitian ini terdapat kelemahan dari beberapa pertanyaan kuesioner yang kurang akurat. Dalam penelitian selanjutnya, diharapkan kuesioner dapat dibuat lebih akurat dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh responden.